

3.9%

Date: 2021-02-28 10:44 UTC

* All sources 28 | Internet sources 22

- ✓ [4] [core.ac.uk/download/pdf/299910208.pdf](#)
1.2% 6 matches

- ✓ [5] [dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/11719/05.2_bab_2.pdf?sequence=6&isAllowed=y](#)
1.1% 5 matches

- ✓ [6] [docplayer.info/52024188-Membangun-standar-pendidikan-matematika.html](#)
1.2% 7 matches

- ✓ [7] [core.ac.uk/download/pdf/35390357.pdf](#)
1.0% 6 matches

- ✓ [8] [core.ac.uk/download/pdf/296475758.pdf](#)
0.8% 4 matches

- ✓ [9] [journal.uncp.ac.id/index.php/computare/article/view/978/830](#)
0.8% 3 matches

- ✓ [10] [jurnal.uns.ac.id/bise/article/download/17900/14298](#)
0.8% 4 matches

- ✓ [11] [repository.trisakti.ac.id/webopac_usaktiana/digital/0000000000000094311/2018_TA_AK_023141128_Bab-4.pdf](#)
0.7% 3 matches

- ✓ [12] [repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/73085/Dewi_Setiyorini_Astuti_cover_123.pdf?sequence=1](#)
0.8% 4 matches

- ✓ [13] [jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/download/2713/2446](#)
0.6% 3 matches

- ✓ [14] [journal.stieykpn.ac.id/journal/index.php/jeb/issue/download/50/240](#)
0.7% 4 matches

- ✓ [15] [media.neliti.com/media/publications/230114-analisis-faktor-faktor-produksi-dan-pend-929d6bc8.pdf](#)
0.5% 3 matches

- ✓ [16] [www.repository.trisakti.ac.id/webopac_usaktiana/digital/0000000000000072700/2012_TA_MJ_022070200_4.pdf](#)
0.6% 2 matches

- ✓ [17] [jurnal.likmi.ac.id/Jurnal/3_2017/0317_02_Dahlia.pdf](#)
0.5% 3 matches

- ✓ [18] [journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/almashrafyah/article/download/7502/pdf](#)
0.4% 3 matches

- ✓ [19] [media.neliti.com/media/publications/244039-analisis-kepuasan-penggunaan-sistem-info-8d0c08f4.pdf](#)
0.5% 2 matches

- ✓ [20] [123dok.com/subject/kinerja-operasional](#)
0.3% 2 matches

- ✓ [21] [core.ac.uk/download/pdf/11717179.pdf](#)
0.3% 2 matches

- ✓ [22] [www.academia.edu/19604665/Pengertian_Sistem_Informasi_Menurut_Para_Ahli](#)
0.0% 1 matches

- ✓ [23] [www.academia.edu/11972132/PENGARUH_COMPUTER_SELF_EFFICACY_TERHADAP_KUALITAS_SISTEM_KUALITAS_INFORMASI_KUA](#)
0.4% 1 matches

- ✓ [26] [akuntansi.pnb.ac.id/](#)
0.2% 1 matches

- ✓ [27] [www.academia.edu/37472767/3.Definisi_Sistem_Informasi](#)
0.0% 1 matches

11 pages, 3887 words

PlagLevel: 3.9% selected / 93.2% overall

201 matches from 28 sources, of which 27 are online sources.

Settings

Data policy: *Compare with web sources, Check against my documents*

Sensitivity: *Medium*

Bibliography: *Consider text*

Citation detection: *Reduce PlagLevel*

Whitelist: --

HUBUNGAN KINERJA DAN KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PADA BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR)

I Made Ariana

Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bali
Bukit Jimbaran, P.O.Box1064 Tuban Badung-Bali

ABSTRAK:

^[20] Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja aplikasi sistem informasi dan membuktikan secara empiris pengaruh kinerja aplikasi sistem informasi terhadap kepuasan pengguna informasi. Dalam penelitian ini digunakan analisis korelasi linear sederhana (simple correlation) dan korelasi linear berganda (multiple correlation), serta regresi linear sederhana (simple regression) dan regresi linear berganda (multiple regression). Analisis korelasi linear dilakukan untuk mengukur kekuatan hubungan linear antara satu atau beberapa variabel independen dengan variabel dependen. Sedangkan analisis regresi linear dilakukan untuk mengukur ketergantungan variabel dependen dengan satu atau beberapa variabel independen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja teknis, operasional, dan ekonomis aplikasi sistem informasi BPR secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna informasi dengan Adjusted R Square = 24,4%. Ini berarti 24,4% variasi perubahan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variasi perubahan kinerja teknis, kinerja operasional, kinerja ekonomis secara bersama-sama.^[5] Secara parsial kinerja teknis aplikasi sistem informasi BPR berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna informasi dengan R Square = 14,8%, kinerja operasional aplikasi sistem informasi BPR berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna informasi dengan R Square = 14,4%, sedangkan kinerja ekonomis aplikasi sistem informasi BPR berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna informasi dengan R Square = 0,04%.

Kata Kunci: kinerja aplikasi sistem informasi, kepuasan pengguna informasi dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

THE RELATIONSHIP OF PERFORMANCE AND USER SATISFACTION OF INFORMATION SYSTEM IN RURAL BANK (BPR)

ABSTRACT:

The objective of this research is to get the information system performance and prove empirically the influence of the information system performance on the user's satisfaction. This research applies simple correlation and multiple correlation, as well as simple regression and multiple regression. Linear correlation analysis was done to measure the strength of the linear correlation between one or some independent variables and dependent variable. While Linear Regression Analysis was done to measure the dependence of the dependent variable on one or some independent variables.

The research result shows that the technical, operational and economy performances of information system of Rural Bank (BPR) influences significantly on the user information satisfaction with Adjusted R Square = 24,4%. Its means that 24,4% varians of user information satisfaction is influenced by technical, operational and economy performances of information system. Partially, technical performances of information system influences significantly on the user information satisfaction with R Square = 14,8%, operational performances of information system influences significantly

on the user information satisfaction with R Square = 14,4%, economy performances of information system influences not significantly on the user information satisfaction with R Square = 0,04%.

Keywords: Information System Performances, User Information Satisfaction and Rural Bank (BPR)

I. PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) mempunyai peranan penting dalam meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Hal ini sesuai dengan undang-undang perbankan nomor 10 tahun 1998, "Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak".

BPR sebagai lembaga keuangan tidak terlepas dari persaingan dengan lembaga keuangan yang lain, baik bank maupun non bank. Perkembangan BPR dalam kondisi persaingan yang ketat menyebabkan aktivitas operasional dan managerial BPR menjadi semakin kompleks. Volume transaksi semakin besar, kompleksitas pengolahan transaksi semakin tinggi, serta adanya tuntutan untuk menyediakan pelaporan keuangan dengan lebih cepat dan akurat, menyebabkan BPR menggunakan sistem informasi (information systems) berbasis komputer. Di samping itu, adanya perkembangan sistem informasi di bidang perbankan, serta perlunya pelayanan yang lebih cepat pada nasabah juga merupakan alasan BPR menggunakan sistem informasi (Information Systems) berbasis komputer.

Aplikasi sistem informasi yang digunakan BPR, berupa perangkat lunak paket aplikasi yang sudah jadi (packaged application software) dan perangkat lunak aplikasi pesanan (custom application software). Kinerja aplikasi

sistem informasi seperti itu, belum tentu sesuai dengan harapan pengguna informasi, baik secara teknis, operasional, maupun ekonomis. Oleh karena itu, menurut Davis (2002: 261), kinerja aplikasi sistem informasi, baik yang baru maupun yang telah digunakan, perlu dievaluasi untuk menilai kemampuan teknis, operasional dan pendayagunaan aplikasi sistem informasi itu.

Aplikasi sistem informasi harus berorientasi pada pengguna. Pengguna informasi meliputi; manajer, non manajer, orang-orang dan organisasi-organisasi dalam lingkungan perusahaan (McLeod, 2004: 5). Tetapi yang merupakan kelompok pengguna utama informasi adalah manajemen operasional (Moekijat, 2002: 47). Aplikasi sistem informasi harus dapat memuaskan pengguna informasi, karena menurut Galleta dan Lederer (1989), kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator keberhasilan pengembangan sistem informasi.

Berbagai penelitian tentang kepuasan pengguna informasi dilakukan oleh para ahli, seperti penelitian yang dilakukan oleh McKeen dan James (1994), tentang investigasi empat faktor kontingensi pada hubungan partisipasi pengguna dan kepuasan pengguna, Yeo, et al. (2002), tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan, Bergersen (2004), tentang kepuasan pengguna dan isu yang mempengaruhinya, Lien Lee, Ling Hwang, dan Yang Hwang (2006), tentang suatu kerangka kerja terintegrasi untuk pengembangan berkelanjutan pada kepuasan pengguna sistem informasi.

Di Indonesia, penelitian tentang hubungan antara partisipasi dan kepuasan pengguna dalam pengembangan sistem informasi berbasis komputer pernah dilakukan oleh Suryaningrum (2003). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara partisipasi pengguna dan kepuasan pengguna informasi. Dalam penelitian tersebut, 15,9% variasi perubahan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variasi perubahan partisipasi pengguna. Hal ini berarti bahwa masih terdapat 84,1% lagi faktor lain yang diduga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna informasi. Atas dasar itu, maka penelitian ini akan menguji faktor kinerja aplikasi sistem informasi sebagai salah satu faktor yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan pengguna informasi pada BPR.

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka dapat dikemukakan rumusan masalah sebagai berikut : (1) Apakah kinerja teknis, operasional, dan ekonomis aplikasi sistem informasi BPR sudah memadai?; (2) Apakah ada hubungan antara kinerja teknis, operasional, dan ekonomis aplikasi sistem informasi BPR dan kepuasan pengguna informasi, baik secara bersama-sama maupun parsial?

I.2. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kinerja teknis, operasional, dan ekonomis aplikasi sistem informasi BPR.
- b. Untuk membuktikan secara empiris hubungan kinerja teknis, operasional, dan ekonomis aplikasi sistem informasi BPR dan kepuasan pengguna informasi, baik secara bersama-sama maupun parsial.

I.3.^[8]Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Manfaat teoritis yaitu menambah perbendaharaan penelitian tentang hubungan kinerja aplikasi sistem informasi dan kepuasan pengguna informasi, yang dapat digunakan sebagai referensi tambahan dalam melakukan penelitian lanjutan.
- b. Manfaat praktis yaitu dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dalam penentuan berbagai kebijakan yang berkaitan dengan pengembangan aplikasi sistem informasi dalam meningkatkan kepuasan pengguna informasi.

I.4. Tinjauan Teori

Menurut McLeod (2004: 327), "Sistem informasi perusahaan (enterprise information systems) adalah suatu sistem yang berbasis komputer yang dapat melakukan semua tugas akuntansi standar bagi semua unit organisasi secara terintegrasi dan terkoordinasi". Menurut Bodnar dan Hopwood (2004: 3-4),^[5] "Sistem informasi berbasis komputer adalah kumpulan perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) yang dirancang untuk mengubah data menjadi informasi yang bermanfaat". Menurut Robert A. Leitch dan K. Roscoe Davis yang dikutip Jogyanto (2005: 11),^[4] "Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi bersifat manajerial dan kegiatan strategis dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan". Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapatlah dikatakan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem berbasis komputer yang sengaja dirancang untuk mengumpulkan dan

mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat untuk mendukung aktivitas operasional, manajerial dan strategis di dalam organisasi.

Kelayakan sistem informasi, baik yang baru maupun yang telah digunakan, perlu dievaluasi untuk menilai kemampuan teknis, operasional dan pendayagunaan sistem informasi itu (Davis, 2002: 275). Untuk sistem informasi yang sudah digunakan dievaluasi menurut tiga ukuran yaitu kinerja teknis, operasional, dan ekonomis (Hawryszkiewycs, 2001: 160). Kinerja teknis menyangkut penilaian tentang kemampuan hardware dan sistem operasi dalam mendukung sistem dan kemudahan teknologi tersebut dioperasikan. Kinerja operasional menyangkut penilaian tentang kemampuan personil yang mengoperasikan sistem, kemampuan sistem menghasilkan informasi, dan kemampuan pengendalian sistem. Kinerja ekonomis menyangkut penilaian tentang kesesuaian biaya dengan anggaran, dan kemampuan memberikan manfaat bagi perusahaan (Hawryszkiewycs, 2001: 160-161).

II. METODE PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian, maka penelitian ini merupakan penelitian deduktif yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan ilmu dengan melakukan pengujian hipotesis (hypothesis testing) melalui validasi teori atau pengujian teori dalam keadaan tertentu. Dilihat dari permasalahan, penelitian ini merupakan penelitian korelasional (correlational research), karena masalah penelitian ini berupa hubungan korelasional antara beberapa variabel (Indriantoro dan Supomo, 2002: 23), yaitu variabel kinerja teknis, kinerja operasional, kinerja ekonomis aplikasi

sistem informasi dan kepuasan pengguna.

Obyek dalam penelitian ini adalah kinerja teknis, kinerja operasional, kinerja ekonomis dan kepuasan pengguna informasi. Kinerja Teknis (KT) adalah menyangkut kemampuan perangkat keras dan sistem operasi untuk mendukung sistem informasi, kesederhanaan dan kemudahan dalam penggunaan sistem (user friendly). Kinerja teknis dinilai dengan 10 pertanyaan, 3 pertanyaan tentang kemampuan perangkat keras dan sistem operasi, serta 7 pertanyaan tentang kesederhanaan dan kemudahan penggunaan. Masing-masing pertanyaan dinilai pada skala 1 sampai 5. Kinerja Operasional (KO) adalah menyangkut kemampuan personil, kemampuan sistem menghasilkan informasi yang berkualitas, dan kemampuan pengendalian sistem. Kinerja operasional dinilai dengan 27 pertanyaan, 2 pertanyaan tentang kemampuan karyawan, 17 pertanyaan tentang kemampuan menghasilkan informasi berkualitas, dan 8 pertanyaan tentang kemampuan pengendalian. Masing-masing pertanyaan dinilai pada skala 1 sampai 5. Kinerja Ekonomis (KE) adalah menyangkut kesesuaian biaya dengan anggaran, dan kemampuan memberikan manfaat bagi BPR. Kinerja ekonomis dinilai dengan 9 pertanyaan, 4 pertanyaan tentang biaya, 5 pertanyaan tentang manfaat. Masing-masing pertanyaan dinilai pada skala 1 sampai 5. Kepuasan Pengguna (KP) adalah menyangkut kepercayaan pengguna akan kemampuan aplikasi sistem informasi memuaskan keperluan informasi yang dibutuhkan. Kepuasan pengguna dinilai dengan 13 pertanyaan yang diadaptasi dari penelitian Baroudi dan Ollikowski (1988). Masing-masing pertanyaan dinilai pada skala 1 sampai dengan 5.^[91]

Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling yaitu menggunakan seluruh BPR di Kabupaten Badung yang telah menggunakan aplikasi sistem informasi berbasis komputer yang memenuhi syarat. Sampel ditentukan sebanyak 30 BPR, sesuai dengan jumlah sampel minimal dalam penelitian korelasional menurut Gay dan Diehl (1996, 140-141).

Dalam penelitian ini akan digunakan analisis korelasi linear sederhana (simple correlation) dan korelasi linear berganda (multiple correlation), serta regresi linear sederhana (simple regression) dan

regresi linear berganda (multiple regression). Analisis korelasi linear dilakukan untuk mengukur kekuatan hubungan linear antara satu atau beberapa variabel independen dengan variabel dependen. Sedangkan analisis regresi linear dilakukan untuk mengukur ketergantungan variabel dependen dengan satu atau beberapa variabel independen (Kuncoro, 2004: 76-78). Pada SPSS versi 12 analisis korelasi dan regresi ditempatkan pada menu tersendiri, walaupun dalam analisis regresi, besaran korelasi tetap dimunculkan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan statistik deskriptif dari variabel penelitian pada tabel 1 dapat diketahui bahwa rata-rata penilaian tentang kinerja teknis aplikasi sistem informasi adalah 4,00 dengan deviasi standar adalah 0,28; rata-rata penilaian tentang kinerja operasional aplikasi sistem informasi adalah 4,00 dengan

deviasi standar adalah 0,20; rata-rata penilaian tentang kinerja ekonomis aplikasi sistem informasi adalah 4,14 dengan deviasi standar adalah 0,31; rata-rata penilaian tentang kepuasan pengguna aplikasi sistem informasi adalah 4,01 dengan deviasi standar adalah 0,16.

Tabel 1
Statistik Deskriptif Variabel

Variabel	Rata-rata	Standar Deviasi
Kinerja teknis aplikasi sistem informasi	4,00	0,28
Kinerja operasional aplikasi sistem informasi	4,00	0,20
Kinerja ekonomis aplikasi sistem informasi	4,14	0,31
Kepuasan pengguna aplikasi sistem informasi	4,01	0,16

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan kuisioner dengan jawaban menggunakan skala Likert. Variabel-variabel tersebut adalah kinerja teknis, kinerja operasional, kinerja ekonomis, dan kepuasan pengguna informasi. Sebelum data dianalisis, dilakukan pengujian atas reliabilitas dan validitas pengukurannya.

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dengan batas minimum 0,60. Hasil uji reliabilitas untuk data kinerja teknis, kinerja operasional, kinerja ekonomis, dan kepuasan pengguna informasi ditunjukkan pada tabel 2.

^[6] Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa nilai-nilai Cronbach's Alpha lebih

besar dari 0,60, ini berarti bahwa pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel

Tabel 2
Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Jumlah item	Cronbach's Alpha
Kinerja teknis	10	0,640
Kinerja operasional	27	0,820
Kinerja ekonomis	9	0,728
Kepuasan pengguna	13	0,798

Pengujian validitas pengukuran dilakukan berdasarkan hasil korelasi antara skor jawaban item tiap data dengan skor rata-rata data. Item tersebut dikatakan valid bila hasil korelasi antara skor jawaban item tiap data dengan skor rata-rata data lebih dari 0,300. Kinerja teknis aplikasi sistem informasi memiliki korelasi lebih dari 0,300 yakni antara 0,340 sampai 0,661 sehingga semua data item dalam pengukuran valid dan dapat digunakan. Kinerja operasional sistem informasi memiliki korelasi lebih dari 0,300 yakni antara 0,329 sampai 0,645 sehingga semua data item dalam pengukuran valid dan dapat digunakan. Kinerja ekonomis aplikasi sistem informasi memiliki korelasi lebih dari 0,300 yakni antara 0,331 sampai 0,674 sehingga semua data item dalam pengukuran valid dan dapat digunakan. Kepuasan pengguna aplikasi sistem

informasi memiliki korelasi lebih dari 0,300 yakni antara 0,304 sampai 0,619 sehingga semua data item dalam pengukuran valid dan dapat digunakan.

Sebelum dilakukan analisis regresi, maka dilakukan uji asumsi klasik. Pengujian normalitas data sampel dilakukan dengan pengujian Kolmogorov–Smirnov Goodness of Fit Test dan Shapiro Wilk terhadap masing-masing variabel. Jika probabilitas 0,05 ($\alpha=5\%$) maka data berdistribusi normal. Sebaliknya, jika probabilitas 0,05 ($\alpha=5\%$) maka data tidak berdistribusi normal. Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa probabilitas untuk Kolmogorov–Smirnov berkisar antara 0,134 sampai 0,200 dan probabilitas untuk Shapiro Wilk berkisar antara 0,329 sampai 0,895.^[6] Ini berarti bahwa data berdistribusi normal.

Tabel 3
Hasil Uji Normalitas

Variabel	Kolmogorov–Smirnov	Shapiro Wilk
Kinerja Teknis	0,134	0,329
Kinerja Operasional	0,200	0,735
Kinerja Ekonomis	0,200	0,895
Kepuasan Pengguna	0,141	0,381

Uji heteroskedastisitas dilakukan berdasarkan scatterplot yang menggambarkan hubungan antara nilai yang diprediksi dengan Studentized delete residua-nya. Dalam penelitian ini tidak terjadi heterokedastisitas pada model-model regresi berganda dalam penelitian ini karena data terpencah di sekitar angka nol dan tidak membentuk suatu pola atau trend garis tertentu.

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa korelasi (korelasi Pearson) antara dua variabel bebas tidak melebihi 0,8. Korelasi antar variabel bebas berkisar antara 0,167 sampai 0,347. Oleh karenanya dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak memiliki masalah multikolinearitas.

Tabel 4
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Koefisien Korelasi
Kinerja Teknis-Kinerja Operasional	0,215
Kinerja Teknis-Kinerja Ekonomis	0,167
Kinerja Operasional-Kinerja Ekonomis	0,347

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa r (KT, KO, KE dan KP) sebesar 0,568, ini berarti bahwa terdapat hubungan positif yang cukup kuat antara kinerja teknis, operasional dan kinerja ekonomis dan kepuasan pengguna.^[5] Dari tabel 5 dapat diketahui bahwa Adjusted R Square = 24,4%, ini berarti **kepuasan pengguna sistem informasi** dipengaruhi 24,4% oleh kinerja teknis, kinerja operasional, kinerja ekonomis secara bersama-sama.^[5] Atau **dengan kata lain** 24,4% variasi perubahan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variasi perubahan kinerja teknis, kinerja operasional, kinerja ekonomis secara bersama-sama dan 75,6% variasi perubahan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.^[10] Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui bahwa **tingkat signifikansi sebesar 0,016 lebih kecil dari 0,05**. Ini berarti bahwa hipotesis nol ditolak, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa secara statistik kinerja teknis, operasional, dan

ekonomis aplikasi sistem informasi BPR secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna informasi. Kinerja aplikasi sistem informasi berpengaruh relatif kecil terhadap kepuasan pengguna informasi, kemungkinan karena kurangnya partisipasi pengguna dalam pengembangan aplikasi sistem informasi dan kurangnya pelayanan bagian sistem informasi. Aplikasi sistem informasi yang digunakan di BPR tidak dikembangkan sendiri, melainkan dibeli dari suatu vendor dan dimodifikasi sesuai kondisi BPR. Hal ini menyebabkan pengguna informasi tidak bisa berpartisipasi banyak dalam pengembangan aplikasi sistem informasi. Di samping itu, 93,33% BPR di Kabupaten Badung tidak mempunyai departemen sistem informasi. Tanggung jawab pengelolaan sistem informasi dilimpahkan ke bagian tertentu, sehingga kemampuan bagian sistem informasi memberikan pelayanan pada pengguna kurang optimal.

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa r (KT dan KP) sebesar 0,385, ini berarti bahwa terdapat hubungan positif yang lemah antara dipengaruhi 14,8% oleh kinerja teknis aplikasi sistem informasi. Atau dengan kata lain 14,8% variasi perubahan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variasi perubahan kinerja teknis aplikasi sistem informasi. Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,043 lebih kecil dari 0,05. Ini berarti bahwa hipotesis nol ditolak, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa secara statistik kinerja teknis aplikasi sistem informasi BPR berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna informasi. Kemampuan hardware dan sistem operasi yang memadai akan dapat mempercepat proses pengolahan data, meningkatkan keakuratan perhitungan, ketepatan serta kelengkapan output yang diperlukan oleh pengguna (O'Brien, 2004: 11). Kemudahan dalam pengoperasian mempunyai kontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna. Kemudahan dalam pengoperasian menyebabkan kemudahan dalam pemahaman aplikasi sistem informasi sehingga pengguna bisa menggunakan aplikasi sistem informasi secara efektif. Kinerja teknis aplikasi sistem informasi berpengaruh relatif kecil terhadap kepuasan pengguna informasi, kemungkinan karena pengguna informasi yang tidak berinteraksi langsung dengan aplikasi sistem informasi lebih memandang manfaat aplikasi sistem informasi secara nyata tidak pada aspek teknis.

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa r (KO dan KP) sebesar 0,380, ini berarti bahwa terdapat hubungan positif yang lemah antara kinerja operasional dan kepuasan pengguna. R Square = 0,144 berarti

kinerja teknis dan kepuasan pengguna. R Square = 14,8% berarti kepuasan pengguna sistem informasi

kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi 14,4% oleh kinerja operasional aplikasi sistem informasi. Atau dengan kata lain 14,4% variasi perubahan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variasi perubahan kinerja operasional aplikasi sistem informasi. Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,046 lebih kecil dari 0,05. Ini berarti bahwa hipotesis nol ditolak, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa secara statistik kinerja operasional aplikasi sistem informasi BPR berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna informasi. Peningkatan kemampuan personil dalam mengoperasikan sistem dapat dilakukan dengan pelatihan. Pelatihan merupakan hal penting untuk memberikan gambaran secara umum tentang aplikasi sistem informasi, mendekatkan pengguna dengan penggunaan aplikasi sistem informasi sehingga kemampuan pengguna akan meningkat. Kemampuan personil yang memadai akan memudahkan dalam pemahaman aplikasi sistem informasi serta dapat menumbuhkan perilaku yang kooperatif dalam implementasi aplikasi sistem informasi (Jogiyanto 2005: 98). Manajer memerlukan informasi dalam kuantitas dan kualitas yang cukup, akan tetapi manajer akan lebih menyukai peningkatan dalam kualitas daripada kuantitas informasi. Informasi yang berkualitas dapat meningkatkan kegunaan aplikasi sistem informasi dalam mendukung pengguna internal dalam mengambil keputusan (Moekijat, 2002: 31). Kemampuan sistem menghasilkan informasi yang berkualitas (reliabel, relevan, akurat, tepat waktu,

dan lengkap) bagi pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna informasi. Kemampuan pengendalian sistem akan meningkatkan kepuasan pengguna informasi dengan meningkatkan reliabilitas, keakuratan, dan ketepatan informasi yang dihasilkan.

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa r (KE dan KP) sebesar 0,02, ini berarti bahwa terdapat hubungan positif yang lemah antara kinerja ekonomis dan kepuasan pengguna. R Square = 0,0004 berarti r^2 0,04%. Ini berarti kepuasan pengguna sistem informasi dipengaruhi 0,04% oleh kinerja ekonomis aplikasi sistem informasi. Atau dengan kata lain 0,04% variasi perubahan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variasi perubahan kinerja ekonomis aplikasi sistem informasi.^[11] Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui bahwa tingkat signifikansi sebesar 0,919 lebih besar dari 0,05. Ini berarti bahwa hipotesis nol diterima, maka dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja ekonomis aplikasi sistem informasi BPR berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna informasi. Kinerja ekonomis menyangkut biaya dan manfaat yang

pengaruhnya terhadap kepuasan bisa berlawanan. Pengaruh kinerja ekonomis akan tergantung pada trade off antara biaya dan manfaat aplikasi sistem informasi. Biaya bukan satu-satunya pertimbangan, tetapi biaya merupakan pertimbangan yang sangat penting dalam implementasi aplikasi sistem informasi.

^[7] Biaya berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna informasi (Moekijat, 2002: 27). Untuk mendapatkan informasi yang berkualitas sering diperlukan biaya yang lebih tinggi.^[4] Biaya aplikasi sistem informasi yang kurang atau tidak mencukupi akan berdampak pada kurangnya jumlah dan kualitas informasi yang dihasilkan aplikasi sistem informasi sehingga kepuasan pengguna informasi juga berkurang.^[4] Manfaat aplikasi sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kemampuan aplikasi sistem informasi dalam memberikan manfaat bagi perusahaan akan dapat meningkatkan kepuasan pengguna informasi. Pengaruh positif ini akan melemah karena sebagian manfaat aplikasi sistem informasi bersifat intangible sementara pengguna lebih memperhatikan manfaat yang bersifat tangible.

Tabel 5
Koefisien r , R^2 , dan Adjusted R^2

Hipotesis	Keterangan	r	R^2	Adjusted R^2
H ₁	KT, KO, KE dan KP	0,568	0,322	0,244
H ₂	KT dan KP	0,385	0,148	
H ₃	KO dan KP	0,380	0,144	
H ₄	KE dan KP	0,020	0,0004	

Tabel 6
 Hasil Pengujian Hipotesis Nol /H₀ ($\alpha=5\%$)

Hipotesis	Probabilitas	Kesimpulan H ₀
H ₁	0,016	H ₀ ditolak
H ₂	0,043	H ₀ ditolak
H ₃	0,046	H ₀ ditolak
H ₄	0,919	H ₀ diterima

I. ⁶ SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan dapat dikemukakan simpulan sebagai berikut:

- a. Kinerja teknis, operasional, dan ekonomis aplikasi sistem informasi BPR cukup memadai. Rata-rata penilaian tentang kinerja teknis, operasional dan ekonomis aplikasi sistem informasi adalah di atas 4,00.
- b. Kinerja teknis, operasional, dan ekonomis aplikasi sistem informasi BPR berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna informasi dengan Adjusted R Square = 24,4%. Ini berarti 24,4% variasi perubahan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variasi perubahan kinerja teknis, kinerja operasional, kinerja ekonomis aplikasi sistem informasi. Kinerja teknis aplikasi sistem informasi BPR berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna informasi dengan R Square = 14,8%. Ini berarti 14,8% variasi perubahan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variasi perubahan kinerja teknis aplikasi sistem informasi. Kinerja operasional aplikasi sistem informasi BPR berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna informasi dengan R Square = 14,4%. Ini berarti 14,4% variasi perubahan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variasi perubahan kinerja operasional aplikasi sistem informasi. Kinerja ekonomis aplikasi sistem informasi BPR berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna informasi dengan R Square = 0,04%. Ini berarti hanya 0,04%

variasi perubahan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variasi perubahan kinerja ekonomis aplikasi sistem informasi.

Penelitian ini mempunyai keterbatasan yang perlu dipertimbangkan dalam melakukan penelitian lanjutan yaitu:

- a. Jumlah sampel dalam penelitian hanya 30 BPR. Jumlah sampel ini merupakan jumlah sampel minimal yang disyaratkan dalam penelitian korelasional.
- b. Pengguna informasi dalam penelitian ini hanya menggunakan pengguna informasi internal BPR padahal pengguna informasi juga bisa dari pihak eksternal BPR.

Berdasarkan simpulan dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

- a. Pimpinan BPR hendaknya melakukan evaluasi secara periodik terhadap kinerja teknis, kinerja operasional, dan kinerja ekonomis aplikasi sistem informasi yang digunakan agar kinerja aplikasi sistem informasi sesuai dengan perkembangan BPR. Penggunaan sistem informasi dengan kinerja yang tinggi merupakan salah satu cara menghadapi persaingan, karena kinerja aplikasi sistem informasi yang baik dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
- b. Peneliti selanjutnya disarankan supaya memperluas cakupan wilayah penelitian supaya jumlah sampel dapat ditingkatkan sehingga reliabilitas dan validitas penelitian dapat ditingkatkan,

dan memasukkan pengguna informasi eksternal di samping pengguna informasi internal BPR sehingga lebih mencerminkan pengguna informasi yang sesungguhnya.^[6]

DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia.** 2005. Statistik Ekonomi-Kuangan Daerah Bali 5 (Desember). Denpasar: Bank Indonesia Denpasar.
- Bordnar, George H., Hopwood William S., 2004. Accounting Information Systems. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Davis, Gordon B., 2002. Sistem Informasi Manajemen. Alih bahasa oleh Widyahartono, Bob. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Gay, L. R., dan Diehl, P. L., 1996.^[7] **Research Methods for Business and Management.** Singapore: Simon&Schuster (Asia) Pte Ltd.
- Hawryszkiewicz, Igor, 2001. System Analisis & Design. 6th. New Jersey : Prentice- Hall, Inc.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2002. Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Ed 1. Yogyakarta: BPFY-Yogyakarta.
- Jogiyanto HM., 2002. Analisis dan Desain Sistem Informasi. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Laudon, K.C. Kenneth, Jane P. Laudon., 2006. Management Information Systems, New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Lien Lee Y, S. Ling Hwang, E.M Yang Hwang, An integrated Framework for Continuous Improvement on User Satisfaction of Information Systems. Industrial Management & Data Systems. Vol. 106. 2006. pp. 581-598
- McLeod, Raymond, George Schell, Alih bahasa oleh Teguh, Hendra, 2004. Sistem Informasi Manajemen, Jakarta: PT Indeks.
- McKeen dan James. 1994. The Relationship Between User Partisipation and User Satisfaction: An Investigation of Four Contingency Factors. MIS Quarterly.
- Moekijat, 2002. Pengantar Sistem Informasi Manajemen. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, 2001. Sistem Akuntansi. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- O'Brien James A., 2004. Management Information System. Sixth Edition. New York: Mc.Graw- Hill
- Post, Gerald V., David L. Anderson, 2004. Management Information Systems. New York: Mc.Graw- Hill
- Santoso, Singgih. 2001. Pengolahan Data dengan SPSS 12. Jakarta:^[15] **PT Elex Media Komputindo.**
- Sugiyono. 2004. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: CV Alfabeta.
- Suyatno, Thomas, Djuhaepah T. Marala, dkk. 1991. Kelembagaan Perbankan. Jakarta:^[6] **PT Gramedia Pustaka Utama.**